



**ГУБЕРНАТОР
ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11 марта 2024 г. № 17-ПГ

г. Салехард

**О внесении изменений в некоторые постановления Губернатора
Ямало-Ненецкого автономного округа**

В целях приведения нормативных правовых актов Ямало-Ненецкого автономного округа в соответствие с законодательством Российской Федерации **постановляю:**

Утвердить прилагаемые изменения, которые вносятся в некоторые постановления Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа.

Губернатор
Ямало-Ненецкого автономного округа



Д.А. Артюхов

УТВЕРЖДЕНЫ

постановлением Губернатора
Ямало-Ненецкого автономного округа
11 марта 2024 г. № 17-ПГ

ИЗМЕНЕНИЯ,

которые вносятся в некоторые постановления Губернатора
Ямало-Ненецкого автономного округа

1. В Административном регламенте департамента природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Подготовка, организация и проведение аукционов на право заключения договоров купли-продажи лесных насаждений», утвержденном постановлением Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа от 20 мая 2022 года № 77-ПГ:

1.1. абзац четвертый пункта 3 после слов «департамента в» дополнить словом «информационно-телекоммуникационной»;

1.2. дополнить пунктом 4-1 следующего содержания:

«4-1. Информирование заявителей многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) осуществляется согласно Правилам организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376, путем размещения информации на информационных стендах или иных источниках информирования, содержащих актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг:

- посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информации на официальном сайте и информационном стенде МФЦ;

- при обращении заявителя в МФЦ лично, по телефону, посредством почтовых отправлений, либо по электронной почте.

При личном обращении работник МФЦ подробно информирует заявителей по интересующим их вопросам в вежливой корректной форме с использованием официально-делового стиля речи. Рекомендуемое время предоставления консультации – не более 15 минут, время ожидания в очереди в секторе информирования для получения информации о государственных услугах не может превышать 15 минут.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности работника МФЦ, принявшего телефонный звонок. Индивидуальное устное консультирование при обращении заявителя по телефону работник МФЦ осуществляет не более 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, работник МФЦ, осуществляющий индивидуальное устное консультирование по телефону, может предложить заявителю:

- изложить обращение в письменной форме (ответ направляется заявителю в соответствии со способом, указанным в обращении);

- при консультировании по письменным обращениям заявителей ответ направляется в письменном виде в срок не позднее 30 (тридцати) календарных

дней с даты регистрации обращения в форме, указанной в обращении, поступившем в МФЦ.»;

1.3. пункт 10 изложить в следующей редакции:

«10. Личный прием заявителей с целью информирования о ходе предоставления государственной услуги ведется в порядке живой очереди.

Специалисты департамента обеспечиваются личными нагрудными карточками с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности. Рабочее место специалиста департамента оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности.»;

1.4. абзац второй пункта 13 изложить в следующей редакции:

«Специалисты департамента, работники МФЦ не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги, и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации.»;

1.5. пункт 16 изложить в следующей редакции:

«16. Правовыми основаниями предоставления государственной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации (Российская газета, 25 декабря 1993 года, № 237);

- Гражданский кодекс Российской Федерации (Российская газета, 08 декабря 1994 года, № 238-239; Собрание законодательства Российской Федерации, 05 декабря 1994 года, № 32, ст. 3301);

- Лесной кодекс Российской Федерации (Российская газета, 08 декабря 2006 года, № 277; Собрание законодательства Российской Федерации, 11 декабря 2006 года, № 50, ст. 5278; Парламентская газета, 14 декабря 2006 года, № 209);

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Российская газета, 30 июля 2010 года, № 168; Собрание законодательства Российской Федерации, 02 августа 2010 года, № 31, ст. 4179) (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

- постановление Правительства Российской Федерации от 22 мая 2007 года № 310 «О ставках платы за единицу объема лесных ресурсов и ставках платы за единицу площади лесного участка, находящегося в федеральной собственности» (Собрание законодательства Российской Федерации, 04 июня 2007 года, № 23, ст. 2787);

- постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями» (далее – постановление Правительства Российской Федерации № 797) (Собрание законодательства Российской Федерации, 03 октября 2011 года, № 40, ст. 5559, «Российская газета», № 222, 05 октября 2011 года);

- приказ Министерства сельского хозяйства Российской Федерации от 24 февраля 2009 года № 75 «Об утверждении Методических указаний по подготовке, организации и проведению аукционов по продаже права на заключение договоров аренды лесных участков, находящихся в

государственной или муниципальной собственности, либо права на заключение договора купли-продажи лесных насаждений в соответствии со статьями 78 - 80 Лесного кодекса Российской Федерации» (Российская газета, 22 мая 2009 года, № 92);

- приказ Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации от 27 июля 2020 года № 488 «Об утверждении типового договора купли-продажи лесных насаждений» (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 07 декабря 2020 года);

- приказ Министерства природных ресурсов и экологии Российской Федерации от 29 июня 2018 года № 302 «Об утверждении порядка и способов подачи заявления о проведении аукциона на право заключения договора аренды лесного участка, находящегося в государственной или муниципальной собственности, или договора купли-продажи лесных насаждений, заключаемого в соответствии с частью 4 статьи 29.1 Лесного кодекса Российской Федерации, требований к формату указанного заявления в случае подачи в электронной форме» (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 16 ноября 2018 года);

- Закон автономного округа от 22 июня 2007 года № 68-ЗАО «О регулировании лесных отношений на территории Ямало-Ненецкого автономного округа» (Красный Север, 06 июля 2007 года, № 128 (спецвыпуск № 54-55); Ведомости Государственной Думы автономного округа, май – июнь, № 6, 2007);

- постановление Правительства автономного округа от 31 октября 2012 года № 911-П «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг Ямало-Ненецкого автономного округа» (Красный Север, 09 ноября 2012 года, спецвыпуск № 91);

- постановление Правительства автономного округа от 29 апреля 2013 года № 297-П «О департаменте природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа» (Красный Север, 08 мая 2013 года, спецвыпуск № 25).

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на официальном сайте департамента, Едином портале и Региональном портале.»;

1.6. пункт 17 изложить в следующей редакции:

«17. Для проведения аукциона на право заключения договора купли-продажи лесных насаждений в соответствии с частью 4 статьи 29.1 Лесного кодекса Российской Федерации юридическое лицо или индивидуальный предприниматель представляет лично либо через своего уполномоченного представителя заявление по форме согласно приложению № 2 следующими способами:

- в департамент или МФЦ на бумажном носителе;
- в департамент посредством почтовой связи;
- в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством электронной почты;
- с использованием Единого портала.»;

1.7. абзац третий пункта 18-1 дополнить словом «, МФЦ»;

1.8. абзац первый пункта 21 после слова «департамента» дополнить словами «, работники МФЦ»;

1.9. пункт 30 изложить в следующей редакции:

«30. Заявление, указанное в пункте 17 Административного регламента, регистрируются в день их поступления в департамент, МФЦ, Единый портал.

Регистрация заявления о проведении аукциона, поступившего в департамент в электронном виде, через МФЦ в выходной (нерабочий или праздничный) день, осуществляется в первый следующий за ним рабочий день.»;

1.10. в подпункте 4 пункта 31:

1.10.1. абзац первый после слова «департамент» дополнить словом «, МФЦ»;

1.10.2. абзац второй после слова «департамент» дополнить словом «, МФЦ»;

1.11. в таблице:

1.11.1. пункт 12 изложить в следующей редакции:

«

12.	Возможность либо невозможность получения государственной услуги в МФЦ	да/нет	да
-----	---	--------	----

»;

1.11.2. в пункте 14 графы 4 слово «да» заменить словом «нет»;

1.12. дополнить пунктом 32-3 следующего содержания:

«32-3. Для получения государственной услуги заявителям предоставляется возможность лично подать заявление в МФЦ.

Документы в электронной форме подписываются с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи лицами, обладающими полномочиями на их подписание в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Доверенность, подтверждающая правомочие на обращение за получением государственной услуги, выданная организацией, удостоверяется усиленной квалифицированной электронной подписью правомочного должностного лица организации, а доверенность, выданная физическим лицом, – усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса.

В процессе предоставления государственной услуги заявитель вправе обращаться в департамент или в МФЦ по мере необходимости, в том числе за получением информации о ходе предоставления государственной услуги.»;

1.13. в разделе III:

1.13.1. в наименовании слова «**многофункциональных центрах**» заменить словом «**МФЦ**»;

1.13.2. пункт 34 признать утратившим силу;

1.13.3. абзац третий пункта 60 признать утратившим силу;

1.13.4. дополнить подразделом следующего содержания:

«Порядок осуществления административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги, выполняемых МФЦ

62-1. МФЦ осуществляет:

62-1.1. информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

62-1.2. прием заявления и документов;

62-1.3. выдачу заявителю результата предоставления государственной

услуги, документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги (далее – выдача заявителю результата предоставления государственной услуги);

62-1.4. иные процедуры и действия, предусмотренные Федеральным законом № 210-ФЗ.

В соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ для реализации своих функций МФЦ вправе привлекать иные организации.

62-2. При выборе заявителем способа получения результатов оказания государственной услуги через МФЦ департамент передает документы в МФЦ для последующей выдачи заявителю (представителю заявителя) согласно соглашению о взаимодействии, заключенному между департаментом и МФЦ в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации № 797 (далее – соглашение о взаимодействии).

Порядок и сроки передачи департаментом таких документов в МФЦ определяются соглашением о взаимодействии.

62-3. Для выдачи документов, являющихся результатом государственной услуги, работник МФЦ осуществляет следующие действия:

62-3.1. определяет статус исполнения заявления заявителя в автоматизированной информационной системе МФЦ;

62-3.2. обеспечивает смс-информирование заявителей о готовности результата предоставления государственной услуги к выдаче;

62-3.3. осуществляет прием заявителей для выдачи документов, являющихся результатом государственной услуги, в порядке очередности при получении номерного талона из терминала электронной очереди, соответствующего цели обращения, либо по предварительной записи;

62-3.4. устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

62-3.5. проверяет полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя);

62-3.6. выдает документы заявителю, при необходимости запрашивает у заявителя подписи за каждый выданный документ;

62-3.7. запрашивает согласие заявителя на участие в смс-опросе для оценки качества предоставленных услуг МФЦ.»;

1.14. раздел V изложить в следующей редакции:

«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) соответствующего исполнительного органа автономного округа, МФЦ, а также его должностных лиц, государственных гражданских служащих, работников

67. Заявитель вправе подать жалобу в досудебном (внесудебном) порядке.

68. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде:

68.1. на решения и действия (бездействие) департамента, должностных лиц департамента, государственных гражданских служащих – в департамент;

68.2. на решения и действия (бездействие) работников МФЦ – в МФЦ;

68.3. на решения и действия (бездействие) МФЦ – в департамент информационных технологий и связи автономного округа (далее – ДИТиС ЯНАО).

69. Жалоба должна содержать:

69.1. наименование департамента, должностного лица департамента либо государственного гражданского служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

69.2. фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 73.3 пункта 73 Административного регламента);

69.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, МФЦ либо работника МФЦ;

69.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, МФЦ либо работника МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

70. Жалоба, содержащая неточное наименование департамента, МФЦ, наименование должности должностного лица и (или) фамилии, имени, отчества должностного лица, работника МФЦ, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, не препятствующее установлению органа или должностного лица, работника МФЦ, в адрес которого была направлена жалоба, подлежит обязательному рассмотрению.

71. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

71.1. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

71.2. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью (при наличии) заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

71.3. копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

72. Прием жалоб в письменной форме осуществляется департаментом, МФЦ в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги) и в случае обжалования решений и действий (бездействий) МФЦ – ДИТиС ЯНАО.

Время приема жалоб соответствует времени предоставления

государственной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена почтовым отправлением.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. По просьбе заявителя лицо, принявшее жалобу, обязано удостоверить своей подписью на копии жалобы факт ее приема с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов.

73. Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем посредством:

73.1. официального сайта департамента (со дня реализации технической возможности), официального сайта Правительства автономного округа, официального сайта МФЦ (при подаче жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ);

73.2. Единого портала (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и его работников);

73.3. портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственной услуги департаментом, его должностным лицом, государственным гражданским служащим (далее – система досудебного обжалования), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и его работников);

73.4. официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при подаче жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ).

74. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 71 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

75. Жалоба рассматривается департаментом, если обжалуются решения и действия (бездействие) департамента, должностного лица либо государственного гражданского служащего департамента.

В случае если обжалуются решения руководителя департамента, жалоба подается в Правительство автономного округа, регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в аппарате Губернатора автономного округа и в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется для рассмотрения в соответствии с требованиями Административного регламента члену Правительства автономного округа, в ведении которого находится руководитель департамента, согласно распределению обязанностей между членами Правительства автономного округа.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) работника МФЦ, жалоба рассматривается руководителем этого МФЦ.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) МФЦ, руководителя МФЦ жалоба рассматривается ДИТиС ЯНАО.

76. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию

которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 75 Административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, уполномоченном на ее рассмотрение.

77. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в соответствующий уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

78. В случае поступления в адрес Губернатора автономного округа, вице-губернатора автономного округа либо первого заместителя Губернатора автономного округа, заместителя Губернатора автономного округа жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги жалоба регистрируется в аппарате Губернатора автономного округа не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется в департамент, МФЦ или ДИТиС ЯНАО с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

79. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

79.1. нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

79.2. нарушение срока предоставления государственной услуги;

79.3. требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа для предоставления государственной услуги;

79.4. отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами автономного округа;

79.5. требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

79.6. ответ департамента, его должностного лица, МФЦ, работника МФЦ с информацией об отсутствии опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

79.7. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

79.8. требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

80. В департаменте, МФЦ, ДИТиС ЯНАО определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб лица, которые обеспечивают:

80.1. прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Административного регламента;

80.2. направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 76 Административного регламента.

81. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, статьей 2.12 Закона автономного округа от 16 декабря 2004 года № 81-ЗАО «Об административных правонарушениях», или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

82. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО обеспечивают:

82.1. оснащение мест приема жалоб;

82.2. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, должностных лиц либо государственных гражданских служащих, МФЦ и его работников посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте, на сайте Правительства автономного округа, официальном сайте МФЦ, на Едином портале;

82.3. консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, должностных лиц либо государственных гражданских служащих, МФЦ и его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

82.4. заключение соглашений в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

83. Жалоба, поступившая в департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае выявления при вскрытии конверта нескольких жалоб от одного либо от разных заявителей регистрации подлежит каждая жалоба в отдельности.

После регистрации жалобы, поступившей в письменной форме или электронном виде, заявителю направляется уведомление о принятии жалобы с указанием даты ее принятия, сообщается присвоенный жалобе регистрационный номер и телефон, по которому заявитель сможет узнать информацию о рассмотрении жалобы.

84. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены в департаменте, МФЦ, ДИТиС ЯНАО.

В случае обжалования отказа департамента, его должностного лица либо МФЦ в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если окончание срока рассмотрения жалобы приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

85. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО

принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта.

При удовлетворении жалобы департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

86. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте 73.3 пункта 73 Административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

87. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 86 Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых департаментом в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

88. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 86 Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

89. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

89.1. наименование департамента, МФЦ, ДИТиС ЯНАО, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

89.2. номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

89.3. фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование заявителя;

89.4. основания для принятия решения по жалобе;

89.5. принятое по жалобе решение;

89.6. в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

89.7. сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

90. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом департамента, МФЦ, ДИТиС ЯНАО.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) департамента, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

91. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

91.1. наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

91.2. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

91.3. наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

92. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

93. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО оставляют жалобу без ответа в следующих случаях:

93.1. в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

93.2. текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

93.3. текст жалобы не позволяет определить ее суть, о чем в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу.

94. Заявитель имеет право:

94.1. получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

94.2. в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, обжаловать его в суде в порядке и сроки, которые установлены законодательством Российской Федерации.»;

1.15. абзац десятый приложения № 2 после слов «оказания государственной услуги» дополнить словом «, в МФЦ».

2. В постановлении Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа от 31 июля 2019 года № 103-ПГ «Об утверждении Административного регламента департамента природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Принятие решения об установлении публичного сервитута в отношении лесных участков, расположенных в границах земель лесного фонда, для их использования в целях, предусмотренных статьей 39.37 Земельного кодекса Российской Федерации, для размещения инженерных сооружений регионального значения или их капитального ремонта, а также капитального ремонта участков (частей) инженерных сооружений, являющихся линейными объектами, устройства пересечений автомобильных дорог или железнодорожных путей с автомобильными дорогами регионального или межмуниципального значения или для устройства примыканий автомобильных дорог к автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, размещения автомобильных дорог регионального или межмуниципального значения в туннелях»:

2.1. наименование изложить в следующей редакции:

«Об утверждении Административного регламента департамента природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Принятие решения об установлении публичного сервитута в отношении лесных участков,

расположенных в границах земель лесного фонда для их использования в целях, предусмотренных статьей 39.37 Земельного кодекса Российской Федерации, для размещения инженерных сооружений регионального значения или их капитального ремонта, а также реконструкции, капитального ремонта участков (частей) инженерных сооружений, являющихся линейными объектами, размещения линий и сооружений связи на территориях двух и более муниципальных округов, городских округов для оказания услуг связи и их капитального ремонта, устройства пересечений автомобильных дорог или железнодорожных путей с автомобильными дорогами регионального или межмуниципального значения или для устройства примыканий автомобильных дорог к автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, размещения автомобильных дорог регионального или межмуниципального значения в туннелях»;

2.2. пункт 1 изложить в следующей редакции:

«1. Утвердить прилагаемый Административный регламент департамента природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Принятие решения об установлении публичного сервитута в отношении лесных участков, расположенных в границах земель лесного фонда для их использования в целях, предусмотренных статьей 39.37 Земельного кодекса Российской Федерации, для размещения инженерных сооружений регионального значения или их капитального ремонта, а также реконструкции, капитального ремонта участков (частей) инженерных сооружений, являющихся линейными объектами, размещения линий и сооружений связи на территориях двух и более муниципальных округов, городских округов для оказания услуг связи и их капитального ремонта, устройства пересечений автомобильных дорог или железнодорожных путей с автомобильными дорогами регионального или межмуниципального значения или для устройства примыканий автомобильных дорог к автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, размещения автомобильных дорог регионального или межмуниципального значения в туннелях».»;

2.3. в Административном регламенте департамента природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Принятие решения об установлении публичного сервитута в отношении лесных участков, расположенных в границах земель лесного фонда для их использования в целях, предусмотренных статьей 39.37 Земельного кодекса Российской Федерации, для размещения инженерных сооружений регионального значения или их капитального ремонта, а также капитального ремонта участков (частей) инженерных сооружений, являющихся линейными объектами, устройства пересечений автомобильных дорог или железнодорожных путей с автомобильными дорогами регионального или межмуниципального значения или для устройства примыканий автомобильных дорог к автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, размещения автомобильных дорог регионального или межмуниципального значения в туннелях»:

2.3.1. наименование изложить в следующей редакции:

«АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

департамента природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Принятие решения об

установлении публичного сервитута в отношении лесных участков, расположенных в границах земель лесного фонда для их использования в целях, предусмотренных статьей 39.37 Земельного кодекса Российской Федерации, для размещения инженерных сооружений регионального значения или их капитального ремонта, а также реконструкции, капитального ремонта участков (частей) инженерных сооружений, являющихся линейными объектами, размещения линий и сооружений связи на территориях двух и более муниципальных округов, городских округов для оказания услуг связи и их капитального ремонта, устройства пересечений автомобильных дорог или железнодорожных путей с автомобильными дорогами регионального или межмуниципального значения или для устройства примыканий автомобильных дорог к автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, размещения автомобильных дорог регионального или межмуниципального значения в туннелях»;

2.3.2. пункт 1 изложить в следующей редакции:

«1. Административный регламент департамента природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Принятие решения об установлении публичного сервитута в отношении лесных участков, расположенных в границах земель лесного фонда для их использования в целях, предусмотренных статьей 39.37 Земельного кодекса Российской Федерации, для размещения инженерных сооружений регионального значения или их капитального ремонта, а также реконструкции, капитального ремонта участков (частей) инженерных сооружений, являющихся линейными объектами, размещения линий и сооружений связи на территориях двух и более муниципальных округов, городских округов для оказания услуг связи и их капитального ремонта, устройства пересечений автомобильных дорог или железнодорожных путей с автомобильными дорогами регионального или межмуниципального значения или для устройства примыканий автомобильных дорог к автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, размещения автомобильных дорог регионального или межмуниципального значения в туннелях» (далее – Административный регламент, департамент, государственная услуга, автономный округ) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), в целях повышения качества предоставления государственной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги.»;

2.3.3. абзац четвертый пункта 4 после слов «департамента в» дополнить словом «информационно-телекоммуникационной»;

2.3.4. дополнить пунктом 5-1 следующего содержания:

«5-1. Информирование заявителей многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) осуществляется согласно Правилам организации деятельности многофункционального центра, утвержденным постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 года № 1376, путем размещения информации на информационных стендах или иных источниках информирования, содержащих актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг:

- посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информации на официальном сайте и информационном стенде МФЦ;

- при обращении заявителя в МФЦ лично, по телефону, посредством почтовых отправлений, либо по электронной почте.

При личном обращении работник МФЦ подробно информирует заявителей по интересующим их вопросам в вежливой корректной форме с использованием официально-делового стиля речи. Рекомендуемое время предоставления консультации - не более 15 минут, время ожидания в очереди в секторе информирования для получения информации о государственных услугах не может превышать 15 минут.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности работника МФЦ, принявшего телефонный звонок. Индивидуальное устное консультирование при обращении заявителя по телефону работник МФЦ осуществляет не более 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, работник МФЦ, осуществляющий индивидуальное устное консультирование по телефону, может предложить заявителю:

- изложить обращение в письменной форме (ответ направляется заявителю в соответствии со способом, указанным в обращении);

- при консультировании по письменным обращениям заявителей ответ направляется в письменном виде в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты регистрации обращения в форме, указанной в обращении, поступившем в МФЦ.»;

2.3.5. пункт 10 изложить в следующей редакции:

«10. Личный прием заявителей с целью информирования о ходе предоставления государственной услуги ведется в порядке живой очереди.

Специалисты департамента обеспечиваются личными нагрудными карточками с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности. Рабочее место специалиста департамента оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности.»;

2.3.6. пункт 11 изложить в следующей редакции:

«11. Наименование государственной услуги: «Принятие решения об установлении публичного сервитута в отношении лесных участков, расположенных в границах земель лесного фонда для их использования в целях, предусмотренных статьей 39.37 Земельного кодекса Российской Федерации, для размещения инженерных сооружений регионального значения или их капитального ремонта, а также реконструкции, капитального ремонта участков (частей) инженерных сооружений, являющихся линейными объектами, размещения линий и сооружений связи на территориях двух и более муниципальных округов, городских округов для оказания услуг связи и их капитального ремонта, устройства пересечений автомобильных дорог или железнодорожных путей с автомобильными дорогами регионального или межмуниципального значения или для устройства примыканий автомобильных дорог к автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, размещения автомобильных дорог регионального или межмуниципального значения в туннелях» (далее – публичный сервитут).»;

2.3.7. абзац третий пункта 12 изложить в следующей редакции:

«Специалисты департамента, работники МФЦ не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги, и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации.»;

2.3.8. в пункте 13 слова «(в форме приказа департамента)» исключить;

2.3.9. пункт 15 дополнить подпунктом 15.8-1 следующего содержания:

«15.8-1. постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями» (далее – постановление Правительства Российской Федерации № 797) (Собрание законодательства Российской Федерации, 03 октября 2011 года, № 40, ст. 5559, «Российская газета», № 222, 05 октября 2011 года).»;

2.3.10. пункт 16 изложить в следующей редакции:

«16. Для получения государственной услуги заявитель представляет в департамент ходатайство и документы, указанные в пункте 17 Административного регламента, лично либо через уполномоченного представителя, с использованием средств почтовой связи на бумажном носителе в адрес департамента, в электронной форме путем заполнения формы запроса через личный кабинет на Едином портале (с момента реализации технической возможности), в МФЦ.

В случае подачи ходатайства с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ходатайство и приложенные к нему документы заверяются электронной подписью либо усиленной квалифицированной электронной подписью лица, действующего от имени заявителя без доверенности, или представителя заявителя, действующего на основании доверенности, выданной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

С момента реализации технической возможности ходатайство может быть подано заявителем в электронном виде посредством Единого портала.

Для получения государственной услуги заявитель представляет в департамент ходатайство и документы, указанные в пункте 17 настоящего Административного регламента, лично либо через уполномоченного представителя, с использованием средств почтовой связи на бумажном носителе в адрес департамента, в электронной форме путем заполнения формы запроса через личный кабинет на Едином портале (с момента реализации технической возможности), в МФЦ.»;

2.3.11. пункт 17-2 изложить в следующей редакции:

«17-2. Заявителем при оформлении ходатайства вне зависимости от способа подачи такого ходатайства может быть выбран канал взаимодействия с департаментом для получения результата государственной услуги:

- личное получение в департаменте;
- заказное почтовое отправление;
- Единый портал (в случае подачи ходатайства посредством Единого портала);
- МФЦ.

Уведомления о ходе предоставления государственной услуги направляются на Единый портал.»;

2.3.12. в пункте 20:

2.3.12.1. абзац первый после слова «департамента» дополнить словами «, работники МФЦ»;

2.3.12.2. в подпункте 20.3:

2.3.12.2.1. в абзаце втором слова «заявления о предоставлении государственной услуги» заменить словом «ходатайства»;

2.3.12.2.2. в абзаце третьем слова «заявлении о предоставлении государственной услуги» заменить словом «ходатайстве»;

2.3.13. пункт 28 изложить в следующей редакции:

«28. Ходатайство с документами, необходимыми для предоставления государственной услуги, регистрируется в день их поступления в департамент, МФЦ, Единый портал.

Регистрация ходатайства и приложенных к нему документов, поступивших в департамент в электронном виде, через МФЦ в выходной (нерабочий или праздничный) день, осуществляется в первый следующий за ним рабочий день.

Процедура регистрации ходатайства с документами, указанными в пункте 17 настоящего Административного регламента, в департаменте осуществляется в порядке, предусмотренном пунктом 34 настоящего Административного регламента.»;

2.3.14. в подпункте 29.1 пункта 29:

2.3.14.1. абзац первый после слова «департамент» дополнить словом «, МФЦ»;

2.3.14.2. абзац второй после слова «Департамент» дополнить словом «, МФЦ»;

2.3.15. в таблице:

2.3.15.1. пункт 10 изложить в следующей редакции:

«

10.	Возможность либо невозможность получения государственной услуги в МФЦ	да/нет	да
-----	---	--------	----

»;

2.3.15.2. пункт 14 изложить в следующей редакции:

«

14.	Наличие возможности получения государственной услуги в электронном виде (с момента реализации технической возможности)	да/нет	да
-----	--	--------	----

»;

2.3.15.3. в пункте 15 графы 4 слово «да» заменить словом «нет»;

2.3.16. дополнить пунктом 31-2 следующего содержания изложить в следующей редакции:

«31-2. Для получения государственной услуги заявителям предоставляется возможность подать ходатайство в МФЦ.

Документы в электронной форме подписываются с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи лицами, обладающими полномочиями на их подписание в соответствии с законодательством

Российской Федерации.

Доверенность, подтверждающая правомочие на обращение за получением государственной услуги, выданная организацией, удостоверяется усиленной квалифицированной электронной подписью правомочного должностного лица организации, а доверенность, выданная физическим лицом, – усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса.

В процессе предоставления государственной услуги заявитель вправе обращаться в департамент или в МФЦ по мере необходимости, в том числе за получением информации о ходе предоставления государственной услуги.»;

2.3.17. в разделе III:

2.3.17.1. пункт 33 признать утратившим силу;

2.3.17.2. дополнить подразделом следующего содержания:

«Перечень административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме

33-1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю обеспечиваются:

- получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

- формирование ходатайства;

- прием и регистрация департаментом ходатайства и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- получение сведений посредством Федеральной государственной информационной системы «Единая система межведомственного электронного взаимодействия» (далее – СМЭВ);

- рассмотрение документов и сведений;

- получение заявителем сведений о ходе рассмотрения ходатайства;

- принятие решения;

- получение заявителем результата предоставления государственной услуги;

- осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;

- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) департамента либо действия (бездействие) должностных лиц департамента, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего.»;

2.3.17.3. абзац первый пункта 34 изложить в следующей редакции:

«34. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное либо через уполномоченного представителя обращение заявителя в МФЦ поступление ходатайства в форме электронных документов с посредством Единого портала.»;

2.3.17.4. в пункте 39 слово «заявлении» заменить словом «ходатайстве»;

2.3.17.5. в пункте 40:

2.3.17.5.1. абзац первый изложить следующей редакции:

«40. В случае отсутствия указанных в пункте 24 настоящего Административного регламента оснований для отказа в предоставлении государственной услуги должностное лицо подготавливает, согласовывает с уполномоченными должностными лицами департамента проект решения департамента об установлении публичного сервитута, подписывает его у руководителя департамента и в течение 5 рабочих дней со дня принятия

решения департамента об установлении публичного сервитута обеспечивает:»;

2.3.17.5.2. в подпункте 40.1 слово «(приказа)» исключить;

2.3.17.5.3. в подпункте 40.2 слово «(приказа)» исключить;

2.3.17.5.4. в подпункте 40.3 слово «(приказа)» исключить;

2.3.17.6. в пункте 41 слова «(приказа) департамента» заменить словами «об установлении публичного сервитута»;

2.3.17.7. пункт 43 изложить в следующей редакции:

«43. С момента реализации технической возможности подача ходатайства на предоставление государственной услуги осуществляется через Единый портал.

С момента реализации технической возможности получение сведений о ходе предоставления государственной услуги осуществляется с использованием Единого портала.»;

2.3.17.8. дополнить пунктами 43-1 – 43-6 следующего содержания:

«43-1. Формирование ходатайства.

Формирование ходатайства осуществляется посредством заполнения электронной формы ходатайства на Едином портале без необходимости дополнительной подачи ходатайства в какой-либо иной форме.

Форматно-логическая проверка сформированного ходатайства осуществляется после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы ходатайства. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы ходатайства заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме ходатайства.

При формировании ходатайства заявителю обеспечивается:

43-1.1. возможность копирования и сохранения ходатайства и документов, указанных в пункте 17 настоящего Административного регламента, необходимых для предоставления государственной услуги;

43-1.2. возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы ходатайства;

43-1.3. сохранение ранее введенных в электронную форму ходатайства значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму ходатайства;

43-1.4. заполнение полей электронной формы ходатайства до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА), и сведений, опубликованных на Едином портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;

43-1.5. возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы ходатайства без потери ранее введенной информации;

43-1.6. возможность доступа заявителя на Едином портале к ранее поданным им ходатайствам в течение не менее одного года, а также частично сформированных ходатайств - в течение не менее 3 месяцев.

Сформированное и подписанное ходатайство и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в департамент

посредством Единого портала.

43-2. Департамент обеспечивает в срок не позднее 1 рабочего дня со дня подачи ходатайства на Едином портале, а в случае его поступления в нерабочий или праздничный день, в следующий за ним первый рабочий день:

43-2.1. прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и направление заявителю электронного сообщения о поступлении ходатайства;

43-2.2. регистрацию ходатайства и направление заявителю уведомления о регистрации ходатайства либо об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

43-3. Электронное ходатайство становится доступным для должностного лица департамента, ответственного за прием и регистрацию ходатайства (далее – ответственное должностное лицо), в государственной информационной системе, используемой департаментом для предоставления государственной услуги (далее – ГИС).

Ответственное должностное лицо:

- проверяет наличие электронных ходатайств, поступивших на Едином портале, с периодом не реже 2 раз в день;

- рассматривает поступившие ходатайства и приложенные образы документов (документы);

- производит действия в соответствии с пунктом 43-2 Административного регламента;

- обеспечивает принятие решения;

- обеспечивает выдачу результата.

43-4. Заявителю в качестве результата предоставления государственной услуги обеспечивается возможность получения документа в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица департамента, направленного заявителю в личный кабинет на Единый портал.

43-5. Получение информации о ходе рассмотрения ходатайства и о результате предоставления государственной услуги производится в личном кабинете на Единого портала при условии авторизации. Заявитель имеет возможность просматривать статус электронного ходатайства, а также информацию о дальнейших действиях в личном кабинете по собственной инициативе в любое время.

При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется:

43-5.1. уведомление о приеме и регистрации ходатайства и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, содержащее сведения о факте приема ходатайства и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и начале процедуры предоставления государственной услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления государственной услуги либо мотивированный отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

43-5.2. уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления государственной услуги, содержащее сведения о результате предоставления государственной услуги и возможности получить результат предоставления государственной услуги.

43-6. Заявителю обеспечивается возможность направления жалобы на

решения, действия или бездействие департамента, должностного лица департамента в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ и в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».»;

2.3.17.9. дополнить подразделом следующего содержания:

«Порядок осуществления административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги, выполняемых МФЦ

45-1. МФЦ осуществляет:

45-1.1. информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

45-1.2. прием ходатайства и документов;

45-1.3. выдачу заявителю результата предоставления государственной услуги, документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги (далее – выдача заявителю результата предоставления государственной услуги);

45-1.4. иные процедуры и действия, предусмотренные Федеральным законом № 210-ФЗ.

В соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ для реализации своих функций МФЦ вправе привлекать иные организации.

45-2. При выборе заявителем способа получения результатов оказания государственной услуги через МФЦ департамент передает документы в МФЦ для последующей выдачи заявителю (представителю заявителя) согласно соглашению о взаимодействии, заключенному между департаментом и МФЦ в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации № 797 (далее – соглашение о взаимодействии).

Порядок и сроки передачи департаментом таких документов в МФЦ определяются соглашением о взаимодействии.

45-3. Для выдачи документов, являющихся результатом государственной услуги, работник МФЦ осуществляет следующие действия:

45-3.1. определяет статус исполнения ходатайства заявителя в автоматизированной информационной системе МФЦ;

45-3.2. обеспечивает смс-информирование заявителей о готовности результата предоставления государственной услуги к выдаче;

45-3.3. осуществляет прием заявителей для выдачи документов, являющихся результатом государственной услуги, в порядке очередности при получении номерного талона из терминала электронной очереди, соответствующего цели обращения, либо по предварительной записи;

45-3.4. устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

45-3.5. проверяет полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя);

45-3.6. выдает документы заявителю, при необходимости запрашивает у

заявителя подписи за каждый выданный документ;

45-3.7. запрашивает согласие заявителя на участие в смс-опросе для оценки качества предоставленных услуг МФЦ.»;

2.3.18. раздел V изложить в следующей редакции:

«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) департамента, МФЦ, а также его должностных лиц, государственных гражданских служащих, работников

50. Заявитель вправе подать жалобу в досудебном (внесудебном) порядке.

51. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде:

51.1. на решения и действия (бездействие) департамента, должностных лиц департамента, государственных гражданских служащих – департамент;

51.2. на решения и действия (бездействие) работников МФЦ – в МФЦ;

51.3. на решения и действия (бездействие) МФЦ – в департамент информационных технологий и связи автономного округа (далее – ДИТиС ЯНАО).

52. Жалоба должна содержать:

52.1. наименование департамента, должностного лица департамента либо государственного гражданского служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

52.2. фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 56.3 пункта 56 настоящего Административного регламента);

52.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, МФЦ либо работника МФЦ;

52.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, МФЦ либо работника МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

53. Жалоба, содержащая неточное наименование департамента, МФЦ, наименование должности должностного лица и (или) фамилии, имени, отчества должностного лица, работника МФЦ, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, не препятствующее установлению органа или должностного лица, работника МФЦ, в адрес которого была направлена жалоба, подлежит обязательному рассмотрению.

54. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

54.1. оформленная в соответствии с законодательством Российской

Федерации доверенность (для физических лиц);

54.2. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью (при наличии) заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

54.3. копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

55. Прием жалоб в письменной форме осуществляется департаментом, МФЦ в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал ходатайство на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги) и в случае обжалования решений и действий (бездействий) МФЦ – ДИТиС ЯНАО.

Время приема жалоб соответствует времени предоставления государственной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена почтовым отправлением.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. По просьбе заявителя лицо, принявшее жалобу, обязано удостоверить своей подписью на копии жалобы факт ее приема с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов.

56. Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем посредством:

56.1. сайта департамента (со дня реализации технической возможности), официального сайта Правительства автономного округа, официального сайта МФЦ (при подаче жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ);

56.2. Единого портала (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и его работников);

56.3. портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственной услуги департамента, его должностным лицом, государственным гражданским служащим (далее – система досудебного обжалования), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и его работников);

56.4. официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при подаче жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ).

57. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 54 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

58. Жалоба рассматривается департаментом, если обжалуются решения и действия (бездействие) департамента, должностного лица либо

государственного гражданского служащего департамента.

В случае если обжалуются решения руководителя департамента, жалоба подается в Правительство автономного округа, регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в аппарате Губернатора автономного округа и в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется для рассмотрения в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента члену Правительства автономного округа, в ведении которого находится руководитель департамента, согласно распределению обязанностей между членами Правительства автономного округа.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) работника МФЦ, жалоба рассматривается руководителем этого МФЦ.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) МФЦ, руководителя МФЦ жалоба рассматривается ДИТиС ЯНАО.

59. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 58 настоящего Административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на её рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, уполномоченном на ее рассмотрение.

60. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в соответствующий уполномоченный на её рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы

61. В случае поступления в адрес Губернатора автономного округа, вице-губернатора автономного округа либо первого заместителя Губернатора автономного округа, заместителя Губернатора автономного округа жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги жалоба регистрируется в аппарате Губернатора автономного округа не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется в департамент, МФЦ или ДИТиС ЯНАО с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

62. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

62.1. нарушение срока регистрации ходатайства о предоставлении государственной услуги;

62.2. нарушение срока предоставления государственной услуги;

62.3. требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа для предоставления государственной услуги;

62.4. отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами автономного округа;

62.5. требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

62.6. ответ департамента, его должностного лица, МФЦ, работника МФЦ с информацией об отсутствии опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

62.7. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

62.8. требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

63. В департаменте, МФЦ, ДИТиС ЯНАО определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб лица, которые обеспечивают:

63.1. прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента;

63.2. направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 59 настоящего Административного регламента.

64. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, статьей 2.12 Закона автономного округа от 16 декабря 2004 года № 81-ЗАО «Об административных правонарушениях», или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

65. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО обеспечивают:

65.1. оснащение мест приема жалоб;

65.2. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, должностных лиц либо государственных гражданских служащих, МФЦ и его работников посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на сайте департамента (при наличии), на сайте Правительства автономного округа, официальном сайте МФЦ, на Едином портале;

65.3. консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, должностных лиц либо государственных гражданских служащих, МФЦ и его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

65.4. заключение соглашений в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

66. Жалоба, поступившая департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае выявления при вскрытии конверта нескольких жалоб от одного либо от разных заявителей регистрации подлежит каждая жалоба в отдельности.

После регистрации жалобы, поступившей в письменной форме или электронном виде, заявителю направляется уведомление о принятии жалобы с указанием даты ее принятия, сообщается присвоенный жалобе

регистрационный номер и телефон, по которому заявитель сможет узнать информацию о рассмотрении жалобы.

67. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены департаментом, МФЦ, ДИТиС ЯНАО.

В случае обжалования отказа департамента, его должностного лица либо МФЦ в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если окончание срока рассмотрения жалобы приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

68. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта.

При удовлетворении жалобы департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

69. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте 56.3 пункта 56 настоящего Административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

70. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 69 настоящего Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых департаментом, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

71. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 69 настоящего Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

72. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

72.1. наименование департамента, МФЦ, ДИТиС ЯНАО, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

72.2. номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

72.3. фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование заявителя;

72.4. основания для принятия решения по жалобе;

72.5. принятое по жалобе решение;

72.6. в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

72.7. сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

73. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом департамента, МФЦ, ДИТиС ЯНАО.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) департамента, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

74. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

74.1. наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

74.2. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

74.3. наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

75. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

76. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО оставляют жалобу без ответа в следующих случаях:

76.1. в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

76.2. текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

76.3. текст жалобы не позволяет определить ее суть, о чем в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу.

77. Заявитель имеет право:

77.1. получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

77.2. в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, обжаловать его в суде в порядке и сроки, которые установлены законодательством Российской Федерации.»;

2.3.19. в приложении:

2.3.19.1. нумерационный заголовок изложить в следующей редакции:

«Приложение

к Административному регламенту
департамента природных ресурсов и экологии
Ямало-Ненецкого автономного округа по
предоставлению государственной услуги
«Принятие решения об установлении

публичного сервитута в отношении лесных участков, расположенных в границах земель лесного фонда для их использования в целях, предусмотренных статьей 39.37 Земельного кодекса Российской Федерации, для размещения инженерных сооружений регионального значения или их капитального ремонта, а также реконструкции, капитального ремонта участков (частей) инженерных сооружений, являющихся линейными объектами, размещения линий и сооружений связи на территориях двух и более муниципальных округов, городских округов для оказания услуг связи и их капитального ремонта, устройства пересечений автомобильных дорог или железнодорожных путей с автомобильными дорогами регионального или межмуниципального значения или для устройства примыканий автомобильных дорог к автомобильным дорогам регионального или межмуниципального значения, размещения автомобильных дорог регионального или межмуниципального значения в туннелях»;

2.3.19.2. пункт 10 изложить в следующей редакции:

«

10.	Сведения о способах получения заявителем результатов рассмотрения ходатайства	
	В виде бумажного документа, который заявитель получает непосредственно при личном обращении	_____ (да/нет)
	В виде бумажного документа, который заявитель получает посредством заказного почтового отправления	_____ (да/нет)
	В виде бумажного документа, который заявитель получает в МФЦ	_____ (да/нет)
	Посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (далее – ЕПГУ) (в случае подачи ходатайства посредством ЕПГУ)	_____ (да/нет)

».

3. В Административном регламенте департамента природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Выдача разрешений на использование лесов в целях осуществления геологического изучения недр на землях лесного фонда без предоставления лесного участка, установления сервитута, если выполнение работ в указанных целях не влечет за собой проведение рубок лесных насаждений или строительство объектов капитального строительства», утвержденном постановлением Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа от 26 сентября 2012 года № 132-ПГ:

3.1. абзац четвертый пункта 3 после слов «департамента в» дополнить словом «информационно-телекоммуникационной»;

3.2. дополнить пунктом 4-1 следующего содержания:

«4-1. Информирование заявителей многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) осуществляется согласно Правилам организации деятельности многофункционального центра, утвержденным постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 года № 1376, путем размещения информации на информационных стендах или иных источниках информирования, содержащих актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг:

- посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информации на официальном сайте и информационном стенде МФЦ;

- при обращении заявителя в МФЦ лично, по телефону, посредством почтовых отправлений, либо по электронной почте.

При личном обращении работник МФЦ подробно информирует заявителей по интересующим их вопросам в вежливой корректной форме с использованием официально-делового стиля речи. Рекомендуемое время предоставления консультации – не более 15 минут, время ожидания в очереди в секторе информирования для получения информации о государственных услугах не может превышать 15 минут.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности работника МФЦ, принявшего телефонный звонок. Индивидуальное устное консультирование при обращении заявителя по телефону работник МФЦ осуществляет не более 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, работник МФЦ, осуществляющий индивидуальное устное консультирование по телефону, может предложить заявителю:

- изложить обращение в письменной форме (ответ направляется заявителю в соответствии со способом, указанным в обращении);

- при консультировании по письменным обращениям заявителей ответ направляется в письменном виде в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты регистрации обращения в форме, указанной в обращении, поступившем в МФЦ.»;

3.3. абзац второй пункта 6-2 изложить в следующей редакции:

«Специалисты департамента, работники МФЦ не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги, и связанных с обращением в иные

государственные органы, органы местного самоуправления и организации.»;

3.4. пункт 9 дополнить подпунктом 9.5-1 следующего содержания:

«9.5-1. постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями» (далее – постановление Правительства Российской Федерации № 797) (Собрание законодательства Российской Федерации, 03 октября 2011 года, № 40, ст. 5559, «Российская газета», № 222, 05 октября 2011 года).»;

3.5. пункты 10, 10-1 изложить в следующей редакции:

«10. Для получения государственной услуги заявитель представляет заявление о предоставлении государственной услуги по форме согласно приложению (далее – заявление) через МФЦ, с использованием Единого портала, посредством почтовой связи, в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» включая электронную почту департамента.

10-1. Заявителем при оформлении заявления о предоставлении государственной услуги вне зависимости от способа подачи такого заявления может быть выбран канал взаимодействия с департаментом для получения результата государственной услуги:

- личное получение в департаменте, МФЦ, Едином портале;
- заказное почтовое отправление.

Уведомления о ходе предоставления государственной услуги направляются на Единый портал.»;

3.6. пункт 11-1 после слова «департамента» дополнить словами «, работники МФЦ»;

3.7. пункт 19 изложить в следующей редакции:

«19. Заявление с документами, необходимыми для предоставления государственной услуги, регистрируется в день их поступления в департамент, МФЦ, Единый портал.

Регистрация заявления и приложенных к нему документов, поступивших в департамент в электронном виде посредством Единого портала, через МФЦ в выходной (нерабочий или праздничный) день, осуществляется в первый следующий за ним рабочий день.

Процедура регистрации заявления с документом, указанным в пункте 10 настоящего Административного регламента, в департаменте, МФЦ, на Едином портале осуществляется в порядке, предусмотренном пунктом 24 настоящего Административного регламента.»;

3.8. в подпункте 20.4 пункта 20:

3.8.1. абзац первый после слова «департамент» дополнить словом «, МФЦ»;

3.8.2. абзац второй после слова «Департамент» дополнить словом «, МФЦ»;

3.9. в таблице:

3.9.1. пункт 10 изложить в следующей редакции:

«

10.	Возможность либо невозможность получения государственной услуги в МФЦ	да/нет	да
-----	---	--------	----

»;

3.9.2. в пункте 14 графы 4 слово «да» заменить словом «нет»;

3.10. пункт 21-1 изложить в следующей редакции:

«21-1. Заявителям вне зависимости от канала взаимодействия при обращении за предоставлением государственной услуги обеспечивается возможность предоставления обратной связи о предоставлении государственной услуги посредством:

- Единого портала (при условии, если заявление за предоставлением государственной услуги подавалось с помощью Единого портала);

- обращения по номеру телефона: +7 (34922) 7-75-90 (доб. 433, 200);

- обращения по адресу электронной почты: DPRR@YANAO.RU.

Департамент обязан рассмотреть замечания и/или предложения, полученные в рамках обратной связи, и уведомить заявителя о результатах их рассмотрения не позднее 30 дней с даты обращения заявителя.

Замечания и/или предложения, поступившие от заявителя посредством Единого портала, подлежат рассмотрению департаментом в случае оценки заявителем предоставленной ему государственной услуги ниже 3 баллов и при наличии комментария к такой оценке, содержащего замечания и/или предложения.

Для получения государственной услуги заявителям предоставляется возможность подать заявление в МФЦ.

Документы в электронной форме подписываются с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи лицами, обладающими полномочиями на их подписание в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Доверенность, подтверждающая правомочие на обращение за получением государственной услуги, выданная организацией, удостоверяется усиленной квалифицированной электронной подписью правомочного должностного лица организации, а доверенность, выданная физическим лицом, – усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса.

В процессе предоставления государственной услуги заявитель вправе обращаться в департамент или в МФЦ по мере необходимости, в том числе за получением информации о ходе предоставления государственной услуги.»;

3.11. в разделе III:

3.11.1. в наименовании слова «**многофункциональных центрах**» заменить словом «**МФЦ**»;

3.11.2. пункт 23-2 признать утратившим силу;

3.11.3. дополнить подразделом следующего содержания:

«Перечень административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме

23-3. При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю обеспечиваются:

- формирование заявления;

- прием и регистрация департаментом заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- получение сведений посредством Федеральной государственной информационной системы «Единая система межведомственного электронного взаимодействия» (далее – СМЭВ);
- рассмотрение заявления;
- принятие решения;
- получение заявителем результата предоставления государственной услуги.»;

3.11.4. абзац первый пункта 24 изложить в следующей редакции:

«24. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в департамент заявления с приложенными документами.»;

3.11.5. пункт 27-1 изложить в следующей редакции:

«27-1. С момента реализации технической возможности получение сведений о ходе предоставления государственной услуги осуществляется с использованием Единого портала.»;

3.11.6. дополнить пунктами 27-1.1 – 27-1.6 следующего содержания:

«27-1.1. Формирование заявления.

Формирование заявления осуществляется посредством заполнения электронной формы заявления на Едином портале без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

Форматно-логическая проверка сформированного заявления осуществляется после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявления. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

При формировании заявления заявителю обеспечивается:

27-1.1.1. возможность копирования и сохранения заявления и документа, указанных в пункте 10 настоящего Административного регламента, необходимых для предоставления государственной услуги;

27-1.1.2. возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

27-1.1.3. сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму заявления;

27-1.1.4. заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в ЕСИА, и сведений, опубликованных на Едином портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;

27-1.1.5. возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери ранее введенной информации;

27-1.1.6. возможность доступа заявителя на Едином портале к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированных заявлений – в течение не менее 3 месяцев.

Сформированное и подписанное заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в департамент посредством Единого портала.

27-1.2. Департамент обеспечивает в срок не позднее 1 рабочего дня со дня подачи заявления на Едином портале, а в случае его поступления в нерабочий или праздничный день, в следующий за ним первый рабочий день:

27-1.2.1. прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и направление заявителю электронного сообщения о поступлении заявления;

27-1.2.2. регистрацию заявления и направление заявителю уведомления о регистрации заявления либо об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

27-1.3. Электронное заявление становится доступным для должностного лица департамента, ответственного за прием и регистрацию заявления (далее – ответственное должностное лицо), в государственной информационной системе, используемой департаментом для предоставления государственной услуги (далее – ГИС).

Ответственное должностное лицо:

- проверяет наличие электронных заявлений, поступивших на Едином портале, с периодом не реже 2 раз в день;

- рассматривает поступившие заявления и приложенные образы документов (документы);

- производит действия в соответствии с пунктом 25 Административного регламента;

- обеспечивает принятие решения;

- обеспечивает выдачу результата.

27-1.4. Заявителю в качестве результата предоставления государственной услуги обеспечивается возможность получения документа в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица департамента, направленного заявителю в личный кабинет на ЕПГУ.

27-1.5. Получение информации о ходе рассмотрения заявления и о результате предоставления государственной услуги производится в личном кабинете на ЕПГУ при условии авторизации. Заявитель имеет возможность просматривать статус электронного заявления, а также информацию о дальнейших действиях в личном кабинете по собственной инициативе в любое время.

При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется:

27-1.5.1. уведомление о приеме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, содержащее сведения о факте приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и начале процедуры предоставления государственной услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления государственной услуги либо мотивированный отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

27-1.5.2. уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления государственной услуги, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении государственной услуги и возможности получить результат предоставления государственной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

27-1.6. Заявителю обеспечивается возможность направления жалобы на решения, действия или бездействие департамента, должностного лица департамента в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ и в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».»;

3.11.7. дополнить подразделом следующего содержания:

«Порядок осуществления административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги, выполняемых МФЦ

27-4. МФЦ осуществляет:

27-4.1. информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

27-4.2. прием заявления и документов;

27-4.3. выдачу заявителю результата предоставления государственной услуги, документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги (далее – выдача заявителю результата предоставления государственной услуги);

27-4.4. иные процедуры и действия, предусмотренные Федеральным законом № 210-ФЗ.

В соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ для реализации своих функций МФЦ вправе привлекать иные организации.

27-5. При выборе заявителем способа получения результатов оказания государственной услуги через МФЦ департамент передает документы в МФЦ для последующей выдачи заявителю (представителю заявителя) согласно соглашению о взаимодействии, заключенному между департаментом и МФЦ в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации № 797 (далее – соглашение о взаимодействии).

Порядок и сроки передачи департаментом таких документов в МФЦ определяются соглашением о взаимодействии.

27-6. Для выдачи документов, являющихся результатом государственной услуги, работник МФЦ осуществляет следующие действия:

27-6.1. определяет статус исполнения заявления заявителя в автоматизированной информационной системе МФЦ;

27-6.2. обеспечивает смс-информирование заявителей о готовности результата предоставления государственной услуги к выдаче;

27-6.3. осуществляет прием заявителей для выдачи документов, являющихся результатом государственной услуги, в порядке очередности при получении номерного талона из терминала электронной очереди, соответствующего цели обращения, либо по предварительной записи;

27-6.4. устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

27-6.5. проверяет полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя);

27-6.6. выдает документы заявителю, при необходимости запрашивает у заявителя подписи за каждый выданный документ;

27-6.7. запрашивает согласие заявителя на участие в смс-опросе для оценки качества предоставленных услуг МФЦ.»;

3.12. раздел V изложить в следующей редакции:

«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) департамента, МФЦ, а также его должностных лиц, государственных гражданских служащих, работников

32. Заявитель вправе подать жалобу в досудебном (внесудебном) порядке.

33. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде:

33.1. на решения и действия (бездействие) департамента, должностных лиц департамента, государственных гражданских служащих – в департаменте;

33.2. на решения и действия (бездействие) работников МФЦ – в МФЦ;

33.3. на решения и действия (бездействие) МФЦ – в департамент информационных технологий и связи автономного округа (далее – ДИТиС ЯНАО).

34. Жалоба должна содержать:

34.1. наименование департамента, должностного лица департамента либо государственного гражданского служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

34.2. фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в соответствии с настоящим Административным регламентом);

34.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, МФЦ либо работника МФЦ;

34.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, МФЦ либо работника МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

35. Жалоба, содержащая неточное наименование департамента, МФЦ, наименование должности должностного лица и (или) фамилии, имени, отчества должностного лица, работника МФЦ, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, не препятствующее установлению органа или должностного лица, работника МФЦ, в адрес которого была направлена жалоба, подлежит обязательному рассмотрению.

36. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

36.1. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

36.2. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью (при наличии) заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

36.3. копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

37. Прием жалоб в письменной форме осуществляется департаментом, МФЦ в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги) и в случае обжалования решений и действий (бездействий) МФЦ – ДИТиС ЯНАО.

Время приема жалоб соответствует времени предоставления государственной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена почтовым отправлением.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. По просьбе заявителя лицо, принявшее жалобу, обязано удостоверить своей подписью на копии жалобы факт ее приема с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов.

38. Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем посредством:

38.1. сайта департамента (со дня реализации технической возможности), официального сайта Правительства автономного округа, официального сайта МФЦ (при подаче жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ);

38.2. Единого портала (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и его работников);

38.3. портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственной услуги соответствующим исполнительным органом автономного округа, его должностным лицом, государственным гражданским служащим (далее – система досудебного обжалования), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и его работников);

38.4. официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при подаче жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ).

39. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 36 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

40. Жалоба рассматривается департаментом, если обжалуются решения и действия (бездействие) департамента, должностного лица либо государственного гражданского служащего департамента.

В случае если обжалуются решения руководителя департамента, жалоба подается в Правительство автономного округа, регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в аппарате Губернатора автономного округа и в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется для рассмотрения в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента члену Правительства автономного округа, в ведении которого находится руководитель департамента, согласно распределению обязанностей между членами Правительства автономного округа.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) работника МФЦ, жалоба рассматривается руководителем этого МФЦ.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) МФЦ, руководителя МФЦ, жалоба рассматривается ДИТиС ЯНАО.

41. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 40 настоящего Административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный орган по подведомственности и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, уполномоченном на ее рассмотрение.

42. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в соответствующий исполнительный орган автономного округа по подведомственности в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

43. В случае поступления в адрес Губернатора автономного округа, вице-губернатора автономного округа либо первого заместителя Губернатора автономного округа, заместителя Губернатора автономного округа жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги жалоба регистрируется в аппарате Губернатора автономного округа не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется в департамент, МФЦ или ДИТиС ЯНАО с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

44. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

44.1. нарушение срока регистрации заявления;

44.2. нарушение срока предоставления государственной услуги;

44.3. требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа для предоставления государственной услуги;

44.4. отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами автономного округа;

44.5. требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

44.6. ответ департамента, его должностного лица, МФЦ, работника МФЦ с информацией об отсутствии опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

44.7. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

44.8. требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

45. В департаменте, МФЦ, ДИТиС ЯНАО определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб лица, которые обеспечивают:

45.1. прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента;

45.2. направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 41 настоящего Административным регламентом.

46. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, статьей 2.12 Закона автономного округа от 16 декабря 2004 года № 81-ЗАО «Об административных правонарушениях», или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

47. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО обеспечивают:

47.1. оснащение мест приема жалоб;

47.2. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, должностных лиц либо государственных гражданских служащих, МФЦ и его работников посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на сайте департамента (при наличии), на сайте Правительства автономного округа, официальном сайте МФЦ, на Едином портале;

47.3. консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, должностных лиц либо государственных гражданских служащих, МФЦ и его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

47.4. заключение соглашений в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

48. Жалоба, поступившая в департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае выявления при вскрытии конверта нескольких жалоб от одного либо от разных заявителей регистрации подлежит каждая жалоба в отдельности.

После регистрации жалобы, поступившей в письменной форме или электронном виде, заявителю направляется уведомление о принятии жалобы с указанием даты ее принятия, сообщается присвоенный жалобе регистрационный номер и телефон, по которому заявитель сможет узнать информацию о рассмотрении жалобы.

49. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены департаментом, МФЦ, ДИТиС ЯНАО.

В случае обжалования отказа департамента, его должностного лица либо МФЦ в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если окончание срока рассмотрения жалобы приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

50. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта.

При удовлетворении жалобы департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

51. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, в соответствии с подпунктом 38.3 пункта 38 настоящего Административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

52. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 51 настоящего Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых департаментом, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

53. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 51 настоящего Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

54. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

54.1. наименование департамента, МФЦ, ДИТиС ЯНАО, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

54.2. номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

54.3. фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование заявителя;

54.4. основания для принятия решения по жалобе;

54.5. принятое по жалобе решение;

54.6. в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

54.7. сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

55. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом департамента, МФЦ, ДИТиС ЯНАО.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) департамента, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

56. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

56.1. наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

56.2. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

56.3. наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

57. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

58. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО оставляют жалобу без ответа в следующих случаях:

58.1. в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

58.2. текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

58.3. текст жалобы не позволяет определить ее суть, о чем в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу.

59. Заявитель имеет право:

59.1. получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

59.2. в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, обжаловать его в суде в порядке и сроки, которые установлены законодательством Российской Федерации.»;

3.13. абзац девятый приложения изложить в следующей редакции:

«Результат предоставления государственной услуги прошу вручить по месту оказания государственной услуги или направить на бумажном носителе в виде распечатанного экземпляра электронного документа в многофункциональном центре; на электронную почту; посредством Единого портала (при подаче заявления посредством Единого портала).».

4. В Административном регламенте департамента природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Подготовка, организация и проведение торгов на право заключения договора аренды лесных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности», утвержденном постановлением Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа от 24 декабря 2018 года № 161-ПГ:

4.1. в пункте 3:

4.1.1. в абзаце первом слова «Официальном Интернет-сайте» заменить словами «официальном сайте»;

4.1.2. абзац четвертый после слов «департамента в» дополнить словом «информационно-телекоммуникационной»;

4.2. дополнить пунктом 4-1 следующего содержания:

«4-1. Информирование заявителей многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) осуществляется согласно Правилам организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376, путем размещения информации на информационных стендах или иных источниках информирования, содержащих актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг:

- посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информации на официальном сайте и информационном стенде МФЦ;

- при обращении заявителя в МФЦ лично, по телефону, посредством почтовых отправлений, либо по электронной почте.

При личном обращении работник МФЦ подробно информирует заявителей по интересующим их вопросам в вежливой корректной форме с использованием официально-делового стиля речи. Рекомендуемое время предоставления консультации - не более 15 минут, время ожидания в очереди в секторе информирования для получения информации о государственных услугах не может превышать 15 минут.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности работника МФЦ, принявшего телефонный звонок. Индивидуальное устное консультирование при обращении заявителя по телефону работник МФЦ осуществляет не более 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, работник МФЦ, осуществляющий индивидуальное устное консультирование по телефону, может предложить заявителю:

- изложить обращение в письменной форме (ответ направляется заявителю в соответствии со способом, указанным в обращении);

- при консультировании по письменным обращениям заявителей ответ направляется в письменном виде в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты регистрации обращения в форме указанной в обращении, поступившем в МФЦ.»;

4.3. абзац третий пункта 6 изложить в следующей редакции:

«Специалисты департамента, работники МФЦ не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых

для получения государственной услуги, и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации.»;

4.4. пункт 10 дополнить подпунктом 5-1 следующего содержания:

«5-1) постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями» (далее – постановление Правительства Российской Федерации № 797) (Собрание законодательства Российской Федерации, 03 октября 2011 года, № 40, ст. 5559, «Российская газета», № 222, 05 октября 2011 года).»;

4.5. пункт 12 изложить в следующей редакции:

«12. Для получения государственной услуги заявитель представляет заявление о проведении аукциона (далее – заявление) по форме согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту лично, через МФЦ, с использованием Единого портала, посредством почтовой связи, в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» включая электронную почту департамента.»;

4.6. абзац первый пункта 13 после слова «департамент» дополнить словом «, МФЦ»;

4.7. абзац второй пункта 16-1 дополнить словом «, МФЦ»;

4.8. абзац первый пункта 19 после слова «департамента» дополнить словами «, работники МФЦ»;

4.9. абзац первый пункта 29 изложить в следующей редакции:

«29. Заявление с документами, необходимыми для предоставления государственной услуги, регистрируется в день их поступления в департамент, МФЦ, Единый портал.»;

4.10. в подпункте 4 пункта 30:

4.10.1. абзац первый после слова «департамент» дополнить словом «, МФЦ»;

4.10.2. абзац второй после слова «Департамент» дополнить словом «, МФЦ»;

4.11. пункт 12 таблицы изложить в следующей редакции:

«

12.	Возможность либо невозможность получения государственной услуги в МФЦ	да/нет	да
-----	---	--------	----

»;

4.12. дополнить пунктом 32-2 следующего содержания:

«32-2. Для получения государственной услуги заявителям предоставляется возможность лично подать заявление в МФЦ.

Документы в электронной форме подписываются с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи лицами, обладающими полномочиями на их подписание в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Доверенность, подтверждающая правомочие на обращение за

получением государственной услуги, выданная организацией, удостоверяется усиленной квалифицированной электронной подписью правомочного должностного лица организации, а доверенность, выданная физическим лицом, – усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса.

В процессе предоставления государственной услуги заявитель вправе обращаться в департамент или в МФЦ по мере необходимости, в том числе за получением информации о ходе предоставления государственной услуги.»;

4.13. в разделе III:

4.13.1. в наименовании слова «**многофункциональных центрах**» заменить словом «**МФЦ**»;

4.13.2. пункт 34 признать утратившим силу;

4.13.3. пункт 48 изложить в следующей редакции:

«48. С момента реализации технической возможности предварительная запись на прием для подачи заявления на предоставление государственной услуги осуществляется через Единый портал.

С момента реализации технической возможности подача заявления на предоставление государственной услуги осуществляется через Единый портал.

С момента реализации технической возможности получение сведений о ходе предоставления государственной услуги осуществляется с использованием Единого портала.»;

4.13.4. дополнить подразделом следующего содержания:

«Порядок осуществления административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги, выполняемых МФЦ

49-1. МФЦ осуществляет:

1) информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

2) прием заявления и документов;

3) выдачу заявителю результата предоставления государственной услуги, документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги (далее – выдача заявителю результата предоставления государственной услуги);

4) иные процедуры и действия, предусмотренные Федеральным законом № 210-ФЗ.

В соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ для реализации своих функций МФЦ вправе привлекать иные организации.

49-2. При выборе заявителем способа получения результатов оказания государственной услуги через МФЦ департамент передает документы в МФЦ для последующей выдачи заявителю (представителю заявителя) согласно соглашению о взаимодействии, заключенному между департаментом и МФЦ в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации № 797 (далее – соглашение о взаимодействии).

Порядок и сроки передачи департаментом таких документов в МФЦ определяются соглашением о взаимодействии.

49-3. Для выдачи документов, являющихся результатом государственной услуги, работник МФЦ осуществляет следующие действия:

1) определяет статус исполнения заявления заявителя в автоматизированной информационной системе МФЦ;

2) обеспечивает смс-информирование заявителей о готовности результата предоставления государственной услуги к выдаче;

3) осуществляет прием заявителей для выдачи документов, являющихся результатом государственной услуги, в порядке очередности при получении номерного талона из терминала электронной очереди, соответствующего цели обращения, либо по предварительной записи;

4) устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) проверяет полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя);

6) выдает документы заявителю, при необходимости запрашивает у заявителя подписи за каждый выданный документ;

7) запрашивает согласие заявителя на участие в смс-опросе для оценки качества предоставленных услуг МФЦ.»;

4.14. раздел V изложить в следующей редакции:

«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) департамента, МФЦ, а также его должностных лиц, государственных гражданских служащих, работников

54. Заявитель вправе подать жалобу в досудебном (внесудебном) порядке.

55. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде:

55.1. на решения и действия (бездействие) департамента, должностных лиц департамента, государственных гражданских служащих – в департамент;

55.2. на решения и действия (бездействие) работников МФЦ – в МФЦ;

55.3. на решения и действия (бездействие) МФЦ – в департамент информационных технологий и связи автономного округа (далее – ДИТиС ЯНАО).

56. Жалоба должна содержать:

56.1. наименование департамента, должностного лица департамента либо государственного гражданского служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

56.2. фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 60.3 пункта 60 настоящего Административного регламента);

56.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, МФЦ либо работника МФЦ;

56.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, МФЦ либо работника МФЦ.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

57. Жалоба, содержащая неточное наименование департамента, МФЦ, наименование должности должностного лица и (или) фамилии, имени, отчества должностного лица, работника МФЦ, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, не препятствующее установлению органа или должностного лица, работника МФЦ, в адрес которого была направлена жалоба, подлежит обязательному рассмотрению.

58. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

58.1. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

58.2. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью (при наличии) заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

58.3. копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

59. Прием жалоб в письменной форме осуществляется департаментом, МФЦ в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги) и в случае обжалования решений и действий (бездействий) МФЦ – ДИТиС ЯНАО.

Время приема жалоб соответствует времени предоставления государственной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена почтовым отправлением.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. По просьбе заявителя лицо, принявшее жалобу, обязано удостоверить своей подписью на копии жалобы факт ее приема с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов.

60. Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем посредством:

60.1. официального сайта департамента (со дня реализации технической возможности), официального сайта Правительства автономного округа, официального сайта МФЦ (при подаче жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ);

60.2. Единого портала (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и его работников);

60.3. портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственной услуги, его должностным лицом, государственным гражданским служащим

(далее – система досудебного обжалования), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и его работников);

60.4. официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при подаче жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ).

61. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 58 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

62. Жалоба рассматривается департаментом, если обжалуются решения и действия (бездействие) департамента, должностного лица либо государственного гражданского служащего департамента.

В случае если обжалуются решения руководителя департамента, жалоба подается в Правительство автономного округа, регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в аппарате Губернатора автономного округа и в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется для рассмотрения в соответствии с требованиями Административного регламента члену Правительства автономного округа, в ведении которого находится руководитель департамента, согласно распределению обязанностей между членами Правительства автономного округа.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) работника МФЦ, жалоба рассматривается руководителем этого МФЦ.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) МФЦ, руководителя МФЦ, жалоба рассматривается ДИТиС ЯНАО.

63. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 62 настоящего Административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на её рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, уполномоченном на ее рассмотрение.

64. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в соответствующий уполномоченный на её рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

65. В случае поступления в адрес Губернатора автономного округа, вице-губернатора автономного округа либо первого заместителя Губернатора автономного округа, заместителя Губернатора автономного округа жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги жалоба регистрируется в аппарате Губернатора автономного округа не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется в департамент, МФЦ или ДИТиС ЯНАО с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

66. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

66.1. нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

66.2. нарушение срока предоставления государственной услуги;

66.3. требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа для предоставления государственной услуги;

66.4. отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами автономного округа;

66.5. требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

66.6. ответ департамента, его должностного лица, МФЦ, работника МФЦ с информацией об отсутствии опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

66.7. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

66.8. требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

69. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб лица, которые обеспечивают:

69.1. прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Административного регламента;

69.2. направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 63 Административного регламента.

70. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, статьей 2.12 Закона автономного округа от 16 декабря 2004 года № 81-ЗАО «Об административных правонарушениях», или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

71. Департаменте, предоставляющий государственную услугу, МФЦ, ДИТиС ЯНАО обеспечивают:

71.1. оснащение мест приема жалоб;

71.2. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, должностных лиц либо государственных гражданских служащих, МФЦ и его работников посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на

официальном сайте департамента (при наличии), на официальном сайте Правительства автономного округа, официальном сайте МФЦ, на Едином портале;

71.3. консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, должностных лиц либо государственных гражданских служащих, МФЦ и его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

71.4. заключение соглашений в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

72. Жалоба, поступившая в департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае выявления при вскрытии конверта нескольких жалоб от одного либо от разных заявителей регистрации подлежит каждая жалоба в отдельности.

После регистрации жалобы, поступившей в письменной форме или электронном виде, заявителю направляется уведомление о принятии жалобы с указанием даты ее принятия, сообщается присвоенный жалобе регистрационный номер и телефон, по которому заявитель сможет узнать информацию о рассмотрении жалобы.

73. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены департаментом, МФЦ, ДИТиС ЯНАО.

В случае обжалования отказа департамента, его должностного лица либо МФЦ в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если окончание срока рассмотрения жалобы приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

74. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта.

При удовлетворении жалобы департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

75. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте 60.3 пункта 60 настоящего Административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

76. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 75 настоящего Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых соответствующим исполнительным органом автономного округа, предоставляющим государственную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о

дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

77. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 75 настоящего Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

78. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

78.1. наименование департамента, МФЦ, ДИТиС ЯНАО, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

78.2. номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

78.3. фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование заявителя;

78.4. основания для принятия решения по жалобе;

78.5. принятое по жалобе решение;

78.6. в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

78.7. сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

79. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом департамента, МФЦ, ДИТиС ЯНАО.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) департамента, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

80. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

80.1. наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

80.2. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

80.3. наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

81. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

82. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО оставляют жалобу без ответа в следующих случаях:

82.1. в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

82.2. текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

82.3. текст жалобы не позволяет определить ее суть, о чем в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу.

83. Заявитель имеет право:

83.1. получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

83.2. в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, обжаловать его в суде в порядке и сроки, которые установлены законодательством Российской Федерации.»;

4.15. абзац седьмой приложения № 1 изложить в следующей редакции:

«Все уведомления (письма) и документы прошу вручать заявителю (представителю заявителя) по месту оказания государственной услуги, в МФЦ или направлять заказным почтовым отправлением по адресу:»;

4.16. абзац третий приложения № 2 изложить в следующей редакции:

«Уведомления и результат предоставления государственной услуги прошу вручать заявителю (представителю заявителя) по месту оказания государственной услуги, в МФЦ или направлять заказным почтовым отправлением по адресу:».

5. В Административном регламенте департамента природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Установление сервитутов в отношении лесных участков, расположенных в границах земель лесного фонда», утвержденном постановлением Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа от 08 октября 2015 года № 164-ПГ:

5.1. дополнить пунктом 4-1 следующего содержания:

«4-1. Информирование заявителей многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) осуществляется согласно Правилам организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376, путем размещения информации на информационных стендах или иных источниках информирования, содержащих актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг:

- посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информации на официальном сайте и информационном стенде МФЦ;

- при обращении заявителя в МФЦ лично, по телефону, посредством почтовых отправлений, либо по электронной почте.

При личном обращении работник МФЦ подробно информирует заявителей по интересующим их вопросам в вежливой корректной форме с использованием официально-делового стиля речи. Рекомендуемое время предоставления консультации – не более 15 минут, время ожидания в очереди в секторе информирования для получения информации о государственных услугах не может превышать 15 минут.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности работника

МФЦ, принявшего телефонный звонок. Индивидуальное устное консультирование при обращении заявителя по телефону работник МФЦ осуществляет не более 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, работник МФЦ, осуществляющий индивидуальное устное консультирование по телефону, может предложить заявителю:

- изложить обращение в письменной форме (ответ направляется заявителю в соответствии со способом, указанным в обращении);

- при консультировании по письменным обращениям заявителей ответ направляется в письменном виде в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты регистрации обращения в форме, указанной в обращении, поступившем в МФЦ.»;

5.2. абзац второй пункта 6-2 изложить в следующей редакции:

«Специалисты департамента, работники МФЦ не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги, и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации.»;

5.3. пункт 9 дополнить подпунктом 9.9-1 следующего содержания:

«9.9-1. постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями» (далее – постановление Правительства Российской Федерации № 797) (Собрание законодательства Российской Федерации, 03 октября 2011 года, № 40, ст. 5559, «Российская газета», № 222, 05 октября 2011 года).»;

5.4. пункт 10 изложить в следующей редакции:

«10. Для получения государственной услуги заявитель представляет заявление об установлении сервитутов в отношении лесных участков, расположенных в границах земель лесного фонда (далее – заявление) по форме согласно приложению к настоящему Административному регламенту лично, через МФЦ, с использованием Единого портала, посредством почтовой связи, в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» включая электронную почту департамента.»;

5.5. абзац шестой пункта 10-1 дополнить словом «, МФЦ»;

5.6. абзац первый пункта 10-4 изложить в следующей редакции:

«10-4. Специалисты департамента, работники МФЦ не вправе требовать от заявителя.»;

5.7. пункт 18 изложить в следующей редакции:

«18. Заявление с документами, необходимыми для предоставления государственной услуги, регистрируется в день их поступления в департамент.

Регистрация заявления и приложенных к нему документов, поступивших в департамент в электронном виде посредством Единого портала, через МФЦ в выходной (нерабочий или праздничный) день, осуществляется в первый следующий за ним рабочий день.

Процедура регистрации заявления о предоставлении государственной услуги с документами, указанными в пункте 10-1 настоящего раздела, осуществляется в порядке, предусмотренном пунктом 24 настоящего Административного регламента.»;

5.8. в подпункте 19.1 пункта 19:

5.8.1. абзац первый после слова «департамент» дополнить словом «, МФЦ»;

5.8.2. абзац второй после слова «Департамент» дополнить словом «, МФЦ»;

5.9. пункт 11 таблицы изложить в следующей редакции:

«

11.	Возможность либо невозможность получения государственной услуги в МФЦ	да/нет	да
-----	---	--------	----

»;

5.10. пункт 21 изложить в следующей редакции:

«21. Заявителям вне зависимости от канала взаимодействия при обращении за предоставлением государственной услуги обеспечивается возможность предоставления обратной связи о предоставлении государственной услуги посредством:

- размещения в месте предоставления государственной услуги книги обращений;

- обращения по номеру телефона: +7 (34922) 7-75-90 (доб. 433, 200);

- обращения по адресу электронной почты: DPRR@YANAO.RU.

Департамент обязан рассмотреть такие замечания и/или предложения, полученные в рамках обратной связи, и уведомить заявителя о результатах их рассмотрения не позднее 30 дней с даты обращения заявителя.

Для получения государственной услуги заявителям предоставляется возможность подать заявление в МФЦ.

Документы в электронной форме подписываются с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи лицами, обладающими полномочиями на их подписание в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Доверенность, подтверждающая правомочие на обращение за получением государственной услуги, выданная организацией, удостоверяется усиленной квалифицированной электронной подписью правомочного должностного лица организации, а доверенность, выданная физическим лицом, - усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса.

В процессе предоставления государственной услуги заявитель вправе обращаться в департамент или в МФЦ по мере необходимости, в том числе за получением информации о ходе предоставления государственной услуги.»;

5.11. в разделе III:

5.11.1. в наименовании слова «**многофункциональных центрах**» заменить словом «**МФЦ**»;

5.11.2. пункт 23-1 признать утратившим силу;

5.11.3. дополнить подразделом следующего содержания:

«Перечень административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме

23-3. При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю обеспечиваются:

- получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;
- формирование заявления;
- прием и регистрация департаментом заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- получение сведений посредством Федеральной государственной информационной системы «Единая система межведомственного электронного взаимодействия» (далее – СМЭВ);
- рассмотрение документов и сведений;
- получение заявителем сведений о ходе рассмотрения заявления;
- принятие решения;
- получение заявителем результата предоставления государственной услуги;
- осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;
- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) департамента либо действия (бездействие) должностных лиц департамента, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего.»;

5.11.4. пункт 27-1 изложить в следующей редакции:

«27-1. С момента реализации технической возможности подача заявления на предоставление государственной услуги осуществляется через Единый портал.

С момента реализации технической возможности получение сведений о ходе предоставления государственной услуги осуществляется с использованием Единого портала.»;

5.11.5. дополнить пунктами 27-1-1 – 27-1-6 следующего содержания:

«27-1.1. Формирование заявления.

Формирование заявления осуществляется посредством заполнения электронной формы заявления на Едином портале без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

Форматно-логическая проверка сформированного заявления осуществляется после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявления. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

При формировании заявления заявителю обеспечивается:

1) возможность копирования и сохранения заявления и документов, указанных в пункте 11 Административного регламента, необходимых для предоставления государственной услуги;

2) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

3) сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму заявления;

4) заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в ЕСИА, и сведений, опубликованных на Едином портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;

5) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери ранее введенной информации;

6) возможность доступа заявителя на Едином портале к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированных заявлений – в течение не менее 3 месяцев.

Сформированное и подписанное заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в департамент посредством Единого портала.

27-1-2. Департамент обеспечивает в срок не позднее 1 рабочего дня со дня подачи заявления на Едином портале, а в случае его поступления в нерабочий или праздничный день, в следующий за ним первый рабочий день:

1) прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и направление заявителю электронного сообщения о поступлении заявления;

2) регистрацию заявления и направление заявителю уведомления о регистрации заявления либо об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

27-1-3. Электронное заявление становится доступным для должностного лица департамента, ответственного за прием и регистрацию заявления (далее – ответственное должностное лицо), в государственной информационной системе, используемой департаментом для предоставления государственной услуги (далее – ГИС).

Ответственное должностное лицо:

- проверяет наличие электронных заявлений, поступивших на Едином портале, с периодом не реже 2 раз в день;

- рассматривает поступившие заявления и приложенные образы документов (документы);

- производит действия в соответствии с пунктом 25 настоящего Административного регламента;

- обеспечивает принятие решения;

- обеспечивает выдачу результата.

27-1-4. Заявителю в качестве результата предоставления государственной услуги обеспечивается возможность получения документа в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица департамента, направленного заявителю в личный кабинет на ЕПГУ.

27-1-5. Получение информации о ходе рассмотрения заявления и о результате предоставления государственной услуги производится в личном кабинете на ЕПГУ при условии авторизации. Заявитель имеет возможность просматривать статус электронного заявления, а также информацию о дальнейших действиях в личном кабинете по собственной инициативе в любое время.

При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется:

1) уведомление о приеме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, содержащее

сведения о факте приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и начале процедуры предоставления государственной услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления государственной услуги либо мотивированный отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

2) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления государственной услуги, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении государственной услуги и возможности получить результат предоставления государственной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

27-1-6. Заявителю обеспечивается возможность направления жалобы на решения, действия или бездействие департамента, должностного лица департамента в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ и в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».»;

5.11.6. дополнить подразделом следующего содержания:

«Порядок осуществления административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги, выполняемых МФЦ

27-4. МФЦ осуществляет:

1) информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

2) прием заявления и документов;

3) выдачу заявителю результата предоставления государственной услуги, документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги (далее – выдача заявителю результата предоставления государственной услуги);

4) иные процедуры и действия, предусмотренные Федеральным законом № 210-ФЗ.

В соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ для реализации своих функций МФЦ вправе привлекать иные организации.

27-5. При выборе заявителем способа получения результатов оказания государственной услуги через МФЦ департамент передает документы в МФЦ для последующей выдачи заявителю (представителю заявителя) согласно соглашению о взаимодействии, заключенному между департаментом и МФЦ в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации № 797 (далее – соглашение о взаимодействии).

Порядок и сроки передачи департаментом таких документов в МФЦ определяются соглашением о взаимодействии.

27-6. Для выдачи документов, являющихся результатом государственной услуги, работник МФЦ осуществляет следующие действия:

1) определяет статус исполнения заявления заявителя в автоматизированной информационной системе МФЦ;

2) обеспечивает смс-информирование заявителей о готовности результата предоставления государственной услуги к выдаче;

3) осуществляет прием заявителей для выдачи документов, являющихся результатом государственной услуги, в порядке очередности при получении номерного талона из терминала электронной очереди, соответствующего цели обращения, либо по предварительной записи;

4) устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) проверяет полномочия представителя заявителя (в случае обращения представителя заявителя);

6) выдает документы заявителю, при необходимости запрашивает у заявителя подписи за каждый выданный документ;

7) запрашивает согласие заявителя на участие в смс-опросе для оценки качества предоставленных услуг МФЦ.»;

5.12. раздел V изложить в следующей редакции:

«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) департамента, МФЦ, а также его должностных лиц, государственных гражданских служащих, работников

32. Заявитель вправе подать жалобу в досудебном (внесудебном) порядке.

33. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде:

33.1. на решения и действия (бездействие) департамента, должностных лиц департамента, государственных гражданских служащих – в департамент;

33.2. на решения и действия (бездействие) работников МФЦ – в МФЦ;

33.3. на решения и действия (бездействие) МФЦ – в департамент информационных технологий и связи автономного округа (далее – ДИТиС ЯНАО).

34. Жалоба должна содержать:

34.1. наименование департамента, должностного лица департамента либо государственного гражданского служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

34.2. фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 38.3 пункте 38 настоящего Административного регламента);

34.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, МФЦ либо работника МФЦ;

34.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего, МФЦ либо работника МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

35. Жалоба, содержащая неточное наименование департамента, МФЦ, наименование должности должностного лица и (или) фамилии, имени, отчества должностного лица, работника МФЦ, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, не препятствующее установлению органа или должностного лица, работника МФЦ, в адрес которого была направлена жалоба, подлежит обязательному рассмотрению.

36. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

36.1. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

36.2. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью (при наличии) заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

36.3. копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

37. Прием жалоб в письменной форме осуществляется департаментом, МФЦ в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги) и в случае обжалования решений и действий (бездействий) МФЦ – ДИТиС ЯНАО.

Время приема жалоб соответствует времени предоставления государственной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена почтовым отправлением.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. По просьбе заявителя лицо, принявшее жалобу, обязано удостоверить своей подписью на копии жалобы факт ее приема с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов.

38. Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем посредством:

38.1. Официального сайта (со дня реализации технической возможности), официального сайта Правительства автономного округа, официального сайта МФЦ (при подаче жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ);

38.2. Единого портала (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и его работников);

38.3. портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственной услуги департаментом, его должностным лицом, государственным гражданским служащим (далее – система досудебного обжалования), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за

исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и его работников);

38.4. официального сайта МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при подаче жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ).

39. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в соответствии с пунктом 36 настоящего Административным регламентом, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

40. Жалоба рассматривается департаментом, если обжалуются решения и действия (бездействие) департамента, должностного лица либо государственного гражданского служащего департамента.

В случае если обжалуются решения руководителя департамента, жалоба подается в Правительство автономного округа, регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в аппарате Губернатора автономного округа и в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется для рассмотрения в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента члену Правительства автономного округа, в ведении которого находится руководитель департамента, согласно распределению обязанностей между членами Правительства автономного округа.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) работника МФЦ, жалоба рассматривается руководителем этого МФЦ.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) МФЦ, руководителя МФЦ, жалоба подается в ДИТиС ЯНАО.

41. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 40 настоящего Административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный орган по подведомственности и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, уполномоченном на ее рассмотрение.

42. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в соответствующий уполномоченный на её рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

43. В случае поступления в адрес Губернатора автономного округа, вице-губернатора автономного округа либо первого заместителя Губернатора автономного округа, заместителя Губернатора автономного округа жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги автономного округа жалоба регистрируется в аппарате Губернатора автономного округа не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется в департамент, МФЦ или ДИТиС ЯНАО с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

44. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

44.1. нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

44.2. нарушение срока предоставления государственной услуги;

44.3. требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа для предоставления государственной услуги;

44.4. отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами автономного округа;

44.5. требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

44.6. ответ департамента, его должностного лица, МФЦ, работника МФЦ с информацией об отсутствии опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

44.7. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

44.8. требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

45. В департаменте, МФЦ, ДИТиС ЯНАО определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб лица, которые обеспечивают:

45.1. прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Административного регламента;

45.2. направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 41 настоящего Административного регламента.

46. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, статьей 2.12 Закона автономного округа от 16 декабря 2004 года № 81-ЗАО «Об административных правонарушениях», или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

47. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО обеспечивают:

47.1. оснащение мест приема жалоб;

47.2. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, должностных лиц либо государственных гражданских служащих, МФЦ и его работников посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на сайте департамента (при наличии), на сайте Правительства автономного округа, официальном сайте МФЦ, на Едином портале;

47.3. консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, должностных лиц либо государственных гражданских служащих, МФЦ и его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

47.4. заключение соглашений в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

48. Жалоба, поступившая в департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае выявления при вскрытии конверта нескольких жалоб от одного либо от разных заявителей регистрации подлежит каждая жалоба в отдельности.

После регистрации жалобы, поступившей в письменной форме или электронном виде, заявителю направляется уведомление о принятии жалобы с указанием даты ее принятия, сообщается присвоенный жалобе регистрационный номер и телефон, по которому заявитель сможет узнать информацию о рассмотрении жалобы.

49. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены департаментом, МФЦ, ДИТиС ЯНАО.

В случае обжалования отказа департамента, его должностного лица либо МФЦ в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если окончание срока рассмотрения жалобы приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

50. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта.

При удовлетворении жалобы департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

51. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте 38.3 пункта 38 настоящего Административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

52. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 51 настоящего Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых департаментом, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

53. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, в соответствии с пунктом 51 настоящего Административного

регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

54. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

54.1. наименование департамента, МФЦ, ДИТиС ЯНАО, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

54.2. номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

54.3. фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование заявителя;

54.4. основания для принятия решения по жалобе;

54.5. принятое по жалобе решение;

54.6. в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

54.7. сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

55. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом департамента, МФЦ, ДИТиС ЯНАО.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) департамента, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

56. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

56.1. наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

56.2. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

56.3. наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

57. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

58. Департамент, МФЦ, ДИТиС ЯНАО оставляют жалобу без ответа в следующих случаях:

58.1. в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

58.2. текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

58.3. текст жалобы не позволяет определить ее суть, о чем в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу.

59. Заявитель имеет право:

59.1. получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

59.2. в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, обжаловать его в суде в порядке и сроки, которые установлены законодательством Российской Федерации.»;

5.13. абзац одиннадцатый приложения изложить в следующей редакции:

«Способ направления результата предоставления государственной услуги: на бумажном носителе в виде распечатанного экземпляра электронного документа в многофункциональном центре; на электронную почту; посредством Единого портала (при подаче заявления посредством Единого портала).».

6. В Административном регламенте департамента природных ресурсов и экологии Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Прием отчетов об охране лесов от пожаров, о защите лесов, об охране лесов от загрязнения и иного негативного воздействия, о воспроизводстве лесов и лесоразведении», утвержденном постановлением Губернатора Ямало-Ненецкого автономного округа от 17 мая 2021 года № 73-ПГ:

6.1. дополнить пунктом 4-1 следующего содержания:

«4-1. Информирование заявителей многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) осуществляется согласно Правилам организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376, путем размещения информации на информационных стендах или иных источниках информирования, содержащих актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственных и муниципальных услуг:

- посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информации на официальном сайте и информационном стенде МФЦ;

- при обращении заявителя в МФЦ лично, по телефону, посредством почтовых отправлений, либо по электронной почте.

При личном обращении работник МФЦ подробно информирует заявителей по интересующим их вопросам в вежливой корректной форме с использованием официально-делового стиля речи. Рекомендуемое время предоставления консультации - не более 15 минут, время ожидания в очереди в секторе информирования для получения информации о государственных услугах не может превышать 15 минут.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности работника МФЦ, принявшего телефонный звонок. Индивидуальное устное консультирование при обращении заявителя по телефону работник МФЦ осуществляет не более 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, работник МФЦ, осуществляющий индивидуальное устное консультирование по телефону, может предложить заявителю:

- изложить обращение в письменной форме (ответ направляется заявителю в соответствии со способом, указанным в обращении);

- при консультировании по письменным обращениям заявителей ответ направляется в письменном виде в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней с даты регистрации обращения в форме указанной в обращении, поступившем в МФЦ.»;

6.2. пункт 10 признать утратившим силу;

6.3. в пункте 17:

6.3.1. абзац первый подпункта 17.1 изложить в следующей редакции:

«17.1. в части приема отчета об охране лесов от пожаров, отчета о защите лесов и отчета об охране лесов от загрязнения и иного негативного воздействия заявитель представляет в лесничество, на территории которого осуществляется использование лесов, через МФЦ, отчет об охране лесов от пожаров, отчет о защите лесов или отчет об охране лесов от загрязнения и иного негативного воздействия в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, с использованием Единого портала.»;

6.3.2. в подпункте 17.2:

6.3.2.1. абзац первый изложить в следующей редакции:

«17.2. в части приема отчета о воспроизводстве лесов и лесоразведении заявитель представляет в лесничество через МФЦ в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, с использованием Единого портала (с момента реализации технической возможности), следующие документы:»;

6.3.2.2. абзац шестой признать утратившим силу;

6.4. в таблице:

6.4.1. пункт 7 изложить в следующей редакции:

«

7.	Возможность либо невозможность получения государственной услуги в МФЦ (в том числе предоставление отчета и получение результата)	да/нет	да
----	--	--------	----

»;

6.4.2. подпункт 9.3 пункта 9 изложить в следующей редакции:

«

9.3.	Наличие возможности получения государственной услуги в электронном виде (предоставление отчета и получение результата), в том числе с использованием Единого портала (с момента реализации технической возможности)	да/нет	да
------	---	--------	----

».